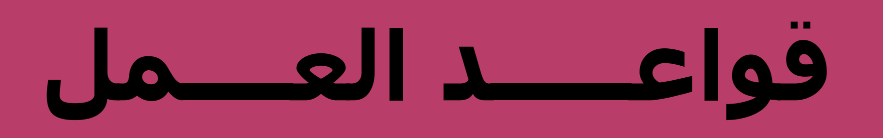
الاتصال والتواصل

المدرب :خالد العفيّ

التـــــــعـــــارف




قواعـــــد العـــمل


التـــــوقعـــات

الهدفـــ العام

- تطوير معارف ومهارات المشاركين
- ودعم اتجاهاتهم الايجابية نحو
- مهارات الاتصال والتواصل

- الحد من معوقات الاتصال بما يمكنهم من التعامل مع الاخرين .



- مفهوم الاتصال
- مفهوم التواصل
- الفرق بينهما
- اهمية الاتصال والتواصل

الاهداف التفصيلية

- عناصر الاتصال الفعال
- مستويات الاتصال
- وسائل الاتصال
- الانماط التمثيلية الشخصية
- وصاياالاتصال الجيد

مفـــــهوم الاتـــــصـــــال

- **عملية** مشتركة هدفها نقل معلومات ذات غرض محدد من شخص لآخر
- تتطلب مرسل و مستقبل لها (المعلومات و الأفكار)

لتحقيق التواصل و خلق جو اجتماعي آمن

مفهوم التواصل

عمليه اجتماعية مستمرة ذات اتجاهين تستهدف نقل وتبادل المعاني والمعلومات والقيم والمثل والأفكار والحقائق والمشاعر والأحاسيس من طرف المرسل إلي طرف المستقبل بهدف الحصول على استجابة من الطرف المستقبل

مفهوم آخر للتواصل

التواصل هو التفاعل أو الرغبة في المشاركة ، تحدث بين طرفين ، وتنشط باتجاه تحقيق أهداف معينة. فالتواصل مصطلح يشير إلى علاقة متبادلة بين طرفين، أو بتعبير آخر يشير إلى انفتاح الذات مع الآخر في علاقة حية لا تنقطع حتى تعود من جديد

الفرق بين الاتصال والتواصل



اهــــمية الاتصـــــــال

- بناء واكتساب علاقات جديدة
- لا غنى عنه في نجاح الحوار ليصبح (مثمر -فعال)
- ضرورى لحل المشكلات
- المرء يستطيع ان يقضي ٨٠٪من وقتة في الاتصال الفعال والتعامل مع الاخرين

أهـــمـــية الاتـــصال

- ادارة الاجتماع بفاعيلية
- الاتصال عمليه ضرورية فى إسداء النصيحة وقبولها
- يساعد على اكتساب المهارات وتبادل الخبرات ونقل المعلومات
- الاتصال هو المركبة التي تسمح للقائد بانجاز كل مهامه

عناصر عملية الاتصال

بيئة الاتصال

قناة الاتصال

استجابة

الهدف

المستقبل

الرسالة

المرسل

تغذية راجعة

مهارات المتصل(المرسل) الجيد

طرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث

- استخدام اسم المستقبل في المخاطبة حسب العلاقة .
- استخدام المعلومات المألوفة فى اللغه ومراعاة اختلاف اللهجات
- الاخذ فى الاعتبار الفروق الفردية
- اختيار محتوى الحديث المناسب (لكل مقام مقال) .

. استخدم الصوت المناسب



مهارات المتصل(المرسل) الجيد

الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاتصال عند الحديث

- راعى عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع
اختيار الوقت المناسب

- مراعاة المرسل للحالة المزاجية الخاصة بالمستقبل

- اختيارالوقت المناسب لاجراء عملية الاتصال



مهارات المنصت (المستقبل)الجيد

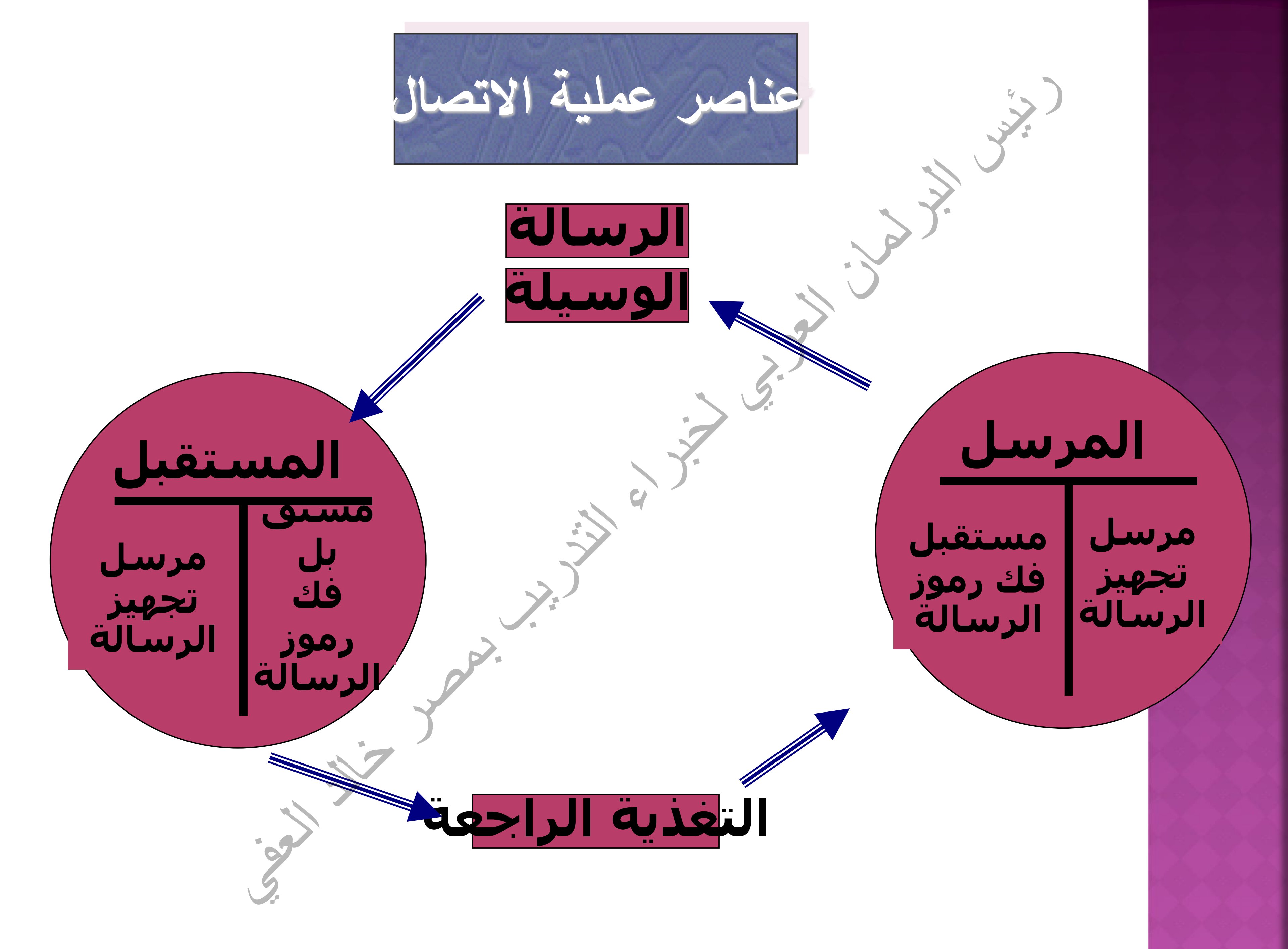
الطرق الخاصة بتحسين مهارات الاصغاء عند الحديث

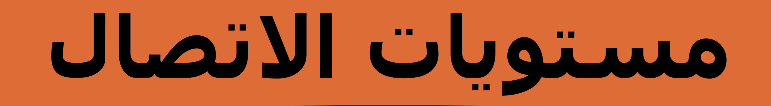


- اضبط أعصابك لأن الشخص الغضبان يستقبل المعنى بقصد خطأ
- اطرح بعض الأسئلة وذلك يشير إلى إصغائك
- قد أنعم الله علينا بأذنين ولسان واحد ومن هنا يجب الإصغاء أكثر من الكلام .
- متخذي القرار الذين لا يصغون توجد لديهم معلومات أقل لاتخاذ قرار سليم .

خصائص وصفات الرسالة الجيدة

- ❖ ليست بالطويلة المملة ولا بالقصيرة المخلة
- ❖ سهلة وواضحة، ولا تحتمل التأويل أو التورية
- ❖ كلماتها مألوفة ليست بالغريبة أو المستعجمة (مع مراعاة اختلاف اللهجات)
- ❖ أن تكون محددة وشاملة
- ❖ أن تكون واقعية ومنطقية
- ❖ أن تكون ممكنة وليست مستحيلة


عناصر عملية الاتصال
الرسالة
الوسيلة
المرسل
مرسل
تجهيز
الرسالة
مستقبل
فك رموز
الرسالة
المستقبل
مرسل
تجهيز
الرسالة
مستق
بل
فك
رموز
الرسالة
التغذية الراجعة
رئيس البرلمان العربي لخبراء التدريب بمصر خالد العفي



الاتصال مع الله

الاتــصال مع النفس

الاتصــال مع الاخــرين

الوسائل والاشكال المختلفة للاتصال الفعال

الاتصال اللفظي

- مكتوب
- اتصال شفهي
- اتصال مرئي
- الكتروني



الاتصال الغير لفظي

- تعبيرات الوجه
- لغة العيون
- الايماءات
- لغة الجسد
- نبرات الصوت

وسـائل الاتصال اللفظية (المكتوبة)

- الكتب والمذكرات
- الصحف والمجلات
- البرقيات والخطابات وكروت المناسبات
- القرار والامر (الاداريين) والمكاتبات الرسمية والنشرات الدورية
- البيانات والمنشورات
- الاعلانات والملصقات واللوحات الدعائية

وسـائل الاتصال اللفظية (الشفوية- المسموعة)

- الاذاعة(الراديو)
- الاجتماعات
- المؤتمرات والخطب
- المكالمات التليفونية
- شرائط الكاسيت

وسـائل الاتصال اللفظية (المرئية)

- التليفزيون
- القنوات الفضائية
- الافلام والفيديوهات
- الصور

وسـائل الاتصال اللفظية (الالكترونية)

- المواقع الالكترونية
- مواقع التواصل الاجتماعى (الفيس بوك - تويتر - الانستجرام- جوجل بلس)
- البريد الالكترونى (الايميل)
- اليوتيوب

امثلة لبعض اشكال الاتصال الغير لفظي

الاتصال الغير لفظي	المعني المقصود
الشخص يبتسم	الارتياح والموافقة
الايماءات لاعلي ولاسفل	المتابعة والانصات
الاسترخاء علي الكرسي	السأم واللامبالاة
تركيز العين في عين الطرف الاخر	الانصات وتركيز الانتباه
تجنب تلاقي العينين	التجنب او اللامبالاه
التثاؤب	الضجروالملل
الحركة الكثيرة علي الكرسي	القلق او التعب

الانماط الشخصية التمثيلية

أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم

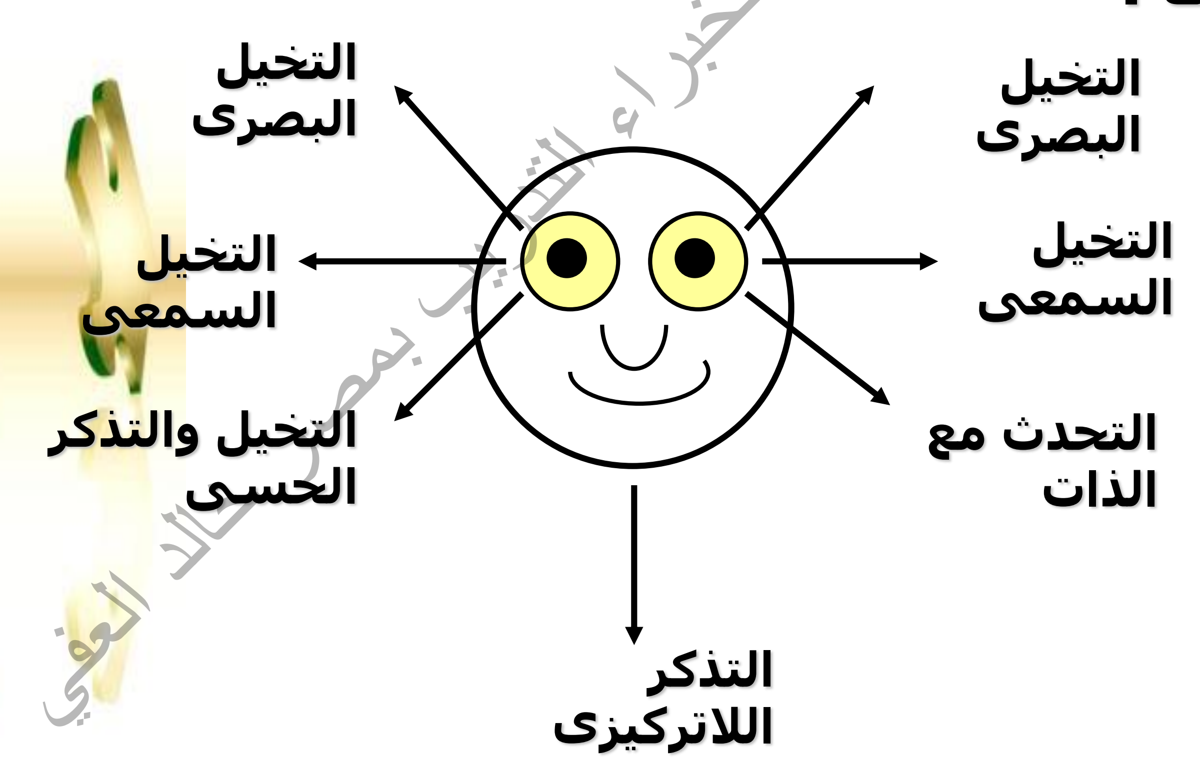






العين وإشاراتها المميزة :-

- يمكن لحركة العين أن تساعدك على معرفة كيف يصور المرء داخلياً عالمه الخارجى ، فعيناك هى مرآة أفكارك .



إلى أي نظام أنتمي ؟









انماط الشخصية

رتب الاجابات تنازليا حسب الاهمية والأولوية

١- ما الذي يؤثر في قرارك بشراء كتاب؟

'أ' لون الغلاف والصور داخل الكتاب .

'ب' عنوان الكتاب ومحتواه .

'ج' نوعية الورق وإحساس لمسه .

٢- ما الذي تفضله عندما يشرح لك احد فكرة جديدة ؟

'أ' مشاهدة الصورة الاجمالية .

'ب' مناقشة الفكرة مع الشخص المعني ومع اشخاص آخرين والتفكير فيها .

'ج' الشعور بالفكرة.

انماط الشخصية

رتب الاجابات تنازليا حسب الاهمية والأولوية

٣- ما الذي يحدث عندما يواجهك تحدي؟

'أ' تري وتتخيل النواحي المختلفة لهذا التحدي.

'ب' تتبادل الآراء حول الحلول البديله والخيارات.

'ج' تقرر وفقا لمشاعرك .

٤- في اجتماع عمل ما هو التصرف الذي تميل إليه ؟

'أ' مراقبة وجهات النظر ثم إبداء وجهة نظرك الخاصة.

'ب' الاستماع إلى جميع الخيارات ثم تشرح رأيك بالموقف.

'ج' الشعور بالفكرة.

انماط الشخصية

رتب الاجابات تنازليا حسب الاهمية والأولوية

٥- اذا احتجت الى معلومات محددة ما الذي تتوقع حدوثه ؟

'أ' تنقب بنفسك للاطلاع على اراء مختلفة .

'ب' تستمع الى افكار الخبراء .

'ج'. تستعين بخبرة ومعرفة افراد آخرين .

٦- في حالة اختلافك مع شخص اخر ماذا تفعل عادة ؟

'أ' تركز على ابلاغ الشخص الاخر..

'ب' تصغي باهتمام دون مقاطعة .

'ج' تحاول الشعور بما يقصده الشخص الاخر.

انماط الشخصية

رتب الاجابات تنازليا حسب الاهمية والأولوية

٧- خلال مؤتمر او ندوة ما هو دافعك الاول؟'

أ' النظر الى الصورة الاجمالية وتقييم الاشياء البصرية .

'ب' الاصغاء لكل كلمة في البلاغ.

'ج' الشعور بمعنى البلاغ .

٨- ما هو الشيء الذي تبحث عنه في علاقة انسانية ؟

'أ' الشخص الآخر وهو في احسن احواله .

'ب' كلمات دعم وتأييد من قبل الشخص الاخر .

'ج' الشعور بالحب والتقدير من قبل الشخص الاخر.

انماط الشخصية

رتب الاجابات تنازليا حسب الاهمية والأولوية

٩- عند سفرك على متن طائرة ما المفضل لديك ؟

'أ' مقعد بالقرب من النافذة .

'ب' مقعد يشرف على الجناح لكونه اقل ازعاجا للآخرين.

'ج' مقعد وسط يجعلك تشعر بقدر اكبر من الطمأنينة .

١٠- ما الذي تبحث عنه لدى شرائك سيارة جديدة ؟

'أ' الأجهزة البارزة المميزة مثل تكييف الهواء والنوافذ الكهربائيه والمقاعد الجلدية.

'ب' كافة التفاصيل التي يزودك بها البائع.

'ج' قيادتها دون تأخير بهدف الشعور بالسيطرة عليها.





تصحيح الاستبيان !





(أ)	(ب)	(ج)
بصري	سمعي	حسي

الشخصية البصرية [ارني]



- يتحدث سريعاً
- يتحدث عن المستقبل
- لديه القدرة على القراءة السريعة
- يتنفس بشكل سريع
- يلاحظ الأخطاء الاملائيه
- يشاهدك ليسمعك جيدا
- يكتب أو يرسم ما يسمعه ليفهمه
- ضعيف في حفظ المعلومات الشفويه
- يحب أن يعرف الموضوع بشكل عام قبل الدخول في التفاصيل

عيوبه

١) التسرع في الرد على الآخرين .

مثلا عندما تضع الكأس على حافة الطاولة فيغضب ويثور ويغتاظ .. ولا يرتاح حتى يحرك الكأس .. لأنه عندما يرى الكأس يراه وهو ينسكب على الأرض أو يقع وينكسر، فإذا أردت أن تعذب شخص بصري ضع الكأس على حافة الطاولة أمامه ..!!! أما السمعي لا يهتم.

- كلماته تسبق معانيه ربما قال كلمه لا يقصدها فتورط...

- - لديه حب السيطرة أحيانا لأنه يرى الصورة كاملة اعتماده الكبير على المعلومات الصورية فقط وقلة الأحاسيس
- سرعة اتخاذ القرار..

يقيس الأمور بمنظار عينيه ومن هنا قد لا يهتم كثيراً بالمشاعر (خاصة إن كان متطرفاً في هذا النظام).

الشخصية السمعية [إسمعني]



- يتحدث مع الآخرين كثيرا
- كثير الاسئله ويحب المناقشة
- لديه القدره على الحفظ
- يحفظ التعليمات الشفوية بسهولة
- ينتبه لأي صوت
- يفضل ألا يراك ليسمعك جيدا
- معتدل التنفس
- يحفظ ما يسمعه أكثر مما يشاهده

يأخذ وقتاً في الكلام والتفكير والحكم،و يمرر الكلام على عقله.

متزن بشكل عام وحركاته وسرعته أقل من البصريين ،وأكثر اتزاناً في اتخاذ القرارات

- منصت جيد ولا يقاطع الآخرين ويتضايق إن قاطعه الآخرون دون استئذان أو مبرر .

- يعطي اهتماماً أكثر للأصوات عن المناظر والأحاسيس ويستطيع الحكم على الأصوات بصورة أسرع من البصريين .

- يتنفس بطريقة مريحة من أسفل الصدر من عند منطقة الحجاب الحاجز ، وهذا يعني أن تنفسه أفضل بكثير من البصري لأنه يملأ أكثر من ثلثي رئته بالهواء.





عدم القدرة على التصرف في حالة الأزمات
صعوبة اتخاذ القرار تحت الضغط
غالباً لا توجد لديه رؤى طويلة المدى.

لا تستطيع المقارنة،أو تخيل البدائل، ولا عواقب الأمور.
لا تستطيع أن تقود أحداً في الأزمات، تميل إلى النقاش والفلسفة.

عمله فلسفي منطقي ليس ملموساً،يميل الى الفلسفة و النقاش و الجدال.

الشخصية الحسية [إشعرني]



- عميق التنفس
- صامت معظم الأحيان
- يتحدث بنبرة هادئة
- يتأثر بأي إشارة من زملائه
- يستخدم اليد كمؤشر
- يميل في التفكير إلى الماضي
- يدخل في التفاصيل
- يحكم على الأشياء من خلال
- إحساسه الداخلي
- يتحرك كثيرا

الشخص ذو النظام الـحــســي

يتميز بالهدوء – يتحدث بصوت منخفض – يتنفس ببطء وعمق

يعطي اهتماما أكبر للمشاعر والأحاسيس عن الأصوات والصور

يتخذ قراراته بناء على أحاسيسه ومن الممكن أن يؤثر الآخرين

على أحاسيسه وبالتالي على قراراته .

يستخدم كلمات تعبر عن نظامه التمثيلي الغالب مثل :

أحس – ألمس – خشن – ناعم – مريح – حار –أعصابه باردة

يغلي من الغضب – سعيد – مسرور – زعلان – فرحان – هو مش حاسس بيه





البطء في اتخاذ القرار إذا لم يحبه

التسرع في اتخاذ القرار إذا تفاعلوا معه إذا أحبه يأخذ القرار

قصر النظر والتحرك نحو أهداف قريبة

غير منطقي لأنه يتحرك بناء على حسه

أكثر انطوائية وتفتقد النظرة الشمولية.

لا تملك القدرة على التعامل مع الطوارئ وتفقد القدرة على التصرف.

تخطيطه قريب المدى

قواعد هامة لرصد الأنظمة التمثيلية

١- أن في كل إنسان الأنظمة التمثيلية الثلاث بمعنى أنه من المحال أن يكون الشخص بصرياً فقط ، أو سمعياً فقط ، أو حسياً على الدوام ، بل تظهر فيه الأنظمة الثلاث ولكن تظهر أحدها بوضوح أكبر من الأخرى.

٢- أننا نحكم على الشخص بأنه بصري ، أو سمعي ، أو حسي بناءً على ظهور خواص أحد الأنظمة فيه بشكل أكبر من الأنظمة الأخرى.


معوقات الاتصال
العرض المختل
اغلاق قنوات الاتصال
التشويش.



معوقات الاتصال الفعال

(١) **• قصر قناة الاتصال بين المرسل والمستقبل علي اتجاه واحد من المرسل فقط**

(٢) **• فقد التركيز او الانتباه او الشعور بالملل الذي قد يظهر علي بعض افراد الاتصال**

(٣) **• سيطرة بعض الافراد المتصلين سواء بالحديث او المناقشة او غيرها مع اهمال باقي الافراد**

(٤) • شعور بعض افراد الاتصال بعدم اهمية الموضوع

(٥) • عدم التكافؤ بين افراد الاتصال ونقص الخبرات في الموضوع المطروح

(٦) • الاختلاف في الشخصية نتيجة تمايزالقدرات والامكانيات

(٧) • قيام احد الافراد بتوجية الاوامر والتعليما ت

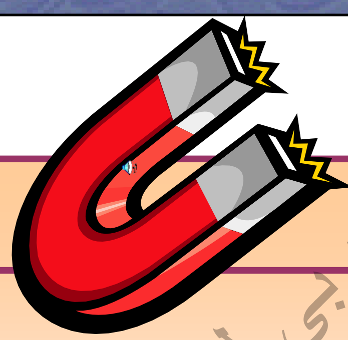
الوصايا العشر للاتصال الفعال

١.عند الاستماع يجب أن تبحث عن مجالات الاهتمام ومغزى الحديث .
٢. اهتم بمحتوى الحديث أكثر من اهتمامك بطريقة المتحدث .
٣. لا تتعجل بالتقييم ولا تقاطع المتحدث .
٤. أنصت إلى الفكار الرئيسية فى الحديث .
٥. كن مرناً مع كل متحدث وتقبل أسلوبه .
٦. تعمد الانصات وتفرغ للحديث بكل حواسك .
٧.قاوم التشتت وابتعد عن مصادر الضوضاء .
٨.درب عقلك على التركيز .
٩. كن يقظاً وابتعد عن الانفعال .
١٠.حاول أن تفكر بصورة أسرع من الحديث .

مع تحيات المدرب /خالد العفي

****

بدايـة التـواصـل الفعال

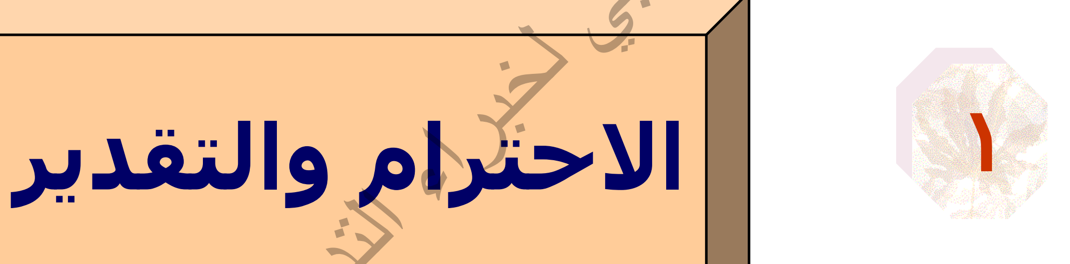


اخرج من حدود ذاتك ومصالحك ورغباتك

عندما تقول : أنا أولاً يكون الرد : بل أنا

عندما تقول : أنت أولاً يكون الرد : وأنت أيضاً

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



التسامح والبحث عن العذر

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



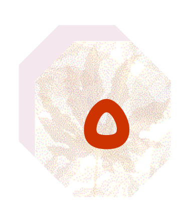
افهم وجهة نظر الشخص الآخر

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



ابحث عن العوامل المشتركة

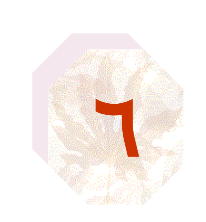
المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



الإعجاب والثناء الصادق

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب





المداخل السهلة إلى العقول والقلوب



احفظ أسماء من تقابلهم

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب





حافظ على الابتسامة

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب





المداخل السهلة إلى العقول والقلوب

١٢

عـدم التعالي على الآخـرين

المداخل السهلة إلى العقول والقلوب

١٣




الكلمة الطيّبة ، طائرٌ جميل
فور أن تُطلقَ سراحه من
لسانك سيُغرد في صدور
الأخرين


التفــــاؤل المعقـــــــــول

ارفع شعار " أنت أنا "

من خلال " أنت أنا "

كيف تكون شخـصية محبوبة ؟


إذا
كسرت البيضة من الخارج
حصلت النّهاية
أمّا
إذا كسرت من الدّاخل
بدأت الحياة
فعلى كلّ عاقل
أن يبدأ بتغيير ما بداخله أوّلا
De tout et 2 rien